

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari – hari. Kesehatan merupakan keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (Undang – Undang Republik Indonesia, 2023). Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang terbesar adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. (Undang- Undang Republik Indonesia, 2023).

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini berpengaruh terhadap berbagai segi kehidupan dan profesi khususnya pada bidang pelayanan Kesehatan (Arif & Ambarita, 2016). Sebagaimana rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan efektif dan efisien. Dalam menjalankan tugas serta fungsinya, manajemen rumah sakit memiliki kewajiban untuk membangun sebuah sistem pelayanan rumah sakit yang paripurna. Penerapan teknologi informasi dapat mendukung keakuratan informasi dan memudahkan dalam pengambilan keputusan sehingga sesuai dengan penerapannya (Muslamet, Suryoputro, & Mawarni, 2019).

Rekam medis merupakan sekumpulan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap pasien yang berobat ke rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya, baik rawat jalan maupun rawat inap, segala tindakan pemeriksaan yang dilakukan kepada pasien wajib dicatat di rekam medis pasien. Hasil pemeriksaan penunjang baik laboratorium, radiologi, maupun pemeriksaan penunjang lainnya juga disimpan di rekam medis pasien agar riwayat penyakit pasien tersimpan dan tercatat dengan baik, sebagai dasar

pengobatan selanjutnya (Kemenkes RI, 2022). Dalam meningkatkan ketepatan, kecepatan, keakuratan proses pelayanan pasien serta pengolahan data pasien, maka diperlukan penerapan suatu sistem informasi dan manajemen rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 menyebutkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Kemenkes, 2013). Salah satu rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS adalah RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik merupakan salah satu rumah sakit umum daerah kelas B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik yang melakukan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, rumah sakit pendidikan, serta menjadi rumah sakit rujukan regional wilayah utara Jawa Timur seperti Kabupaten Lamongan, Tuban dan Bojonegoro. Dalam menjaga kualitas, efektif dan efisien di bidang pelayanan, RSUD Ibnu Sina menerapkan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) sejak tahun 2018. SIMRS yang saat ini diterapkan di RSUD Ibnu Sina bernama EHOS (*Enterprise Hospital System*). Pada awalnya SIMRS RSUD Ibnu Sina Gresik dibuat dan dikelola oleh pihak ketiga (vendor) dan pihak TI, tetapi sejak tahun 2019 EHOS hanya dikelola oleh pihak TI dari rumah sakit. Sejak diterapkannya EHOS pada tahun 2018. EHOS terintegrasi dengan rawat jalan, IGD, rawat inap dan unit penunjang (Fisioterapi, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, Haemodialisa, Kamar operasi, Gizi, Rekam medis, *Ambulance* dan jenazah) serta telah terintegrasi dengan sistem informasi yg dibuat oleh BPJS yaitu *V-Claim* dan *E-Claim*. EHOS belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kinerja maupun keberhasilan EHOS di tempat pendaftaran rawat jalan sehingga berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal atau banyak ditemui permasalahan pada aplikasi EHOS. Dengan adanya evaluasi system informasi manajemen rumah sakit bagian pendaftaran rawat jalan yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan

selanjutnya akan menjadi acuan untuk kepala rekam medis melakukan evaluasi system informasi manajemen rumah sakit bagian pendaftaran rawat jalan selanjutnya. Opimalisasi penggunaan EHOS khususnya bagian pendaftaran rawat jalan sangatlah diperlukan. Hal ini akan berdampak terhadap pengurangan antrian pasien. Hal ini dikarenakan jumlah pasien yang terus meningkat dari bulan ke bulan sebagaimana yang telah ditunjukkan pada table berikut terkait jumlah pengunjung rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Rawat Jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik Bulan Januari Sampai dengan Bulan Maret Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Pengunjung		
		Lama	Baru	Total
1	Januari	4168	11.270	15.438
2	Februari	4702	11.078	15.780
3	Maret	7096	10.048	17.144

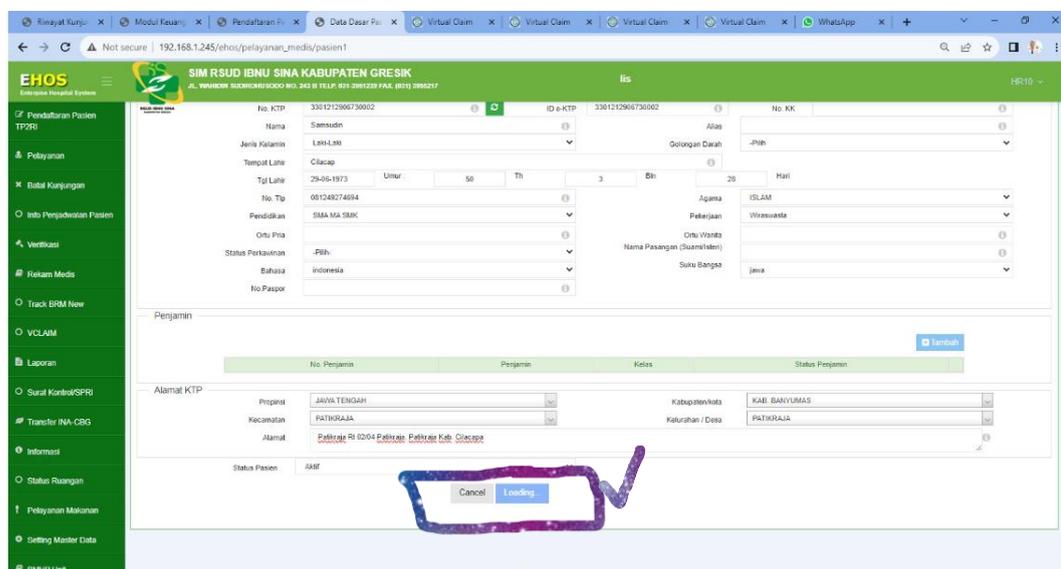
Sumber: Data Sekunder RSUD Ibnu Sina Gresik Tahun 2024

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat kenaikan jumlah pengunjung poliklinik rawat jalan setiap bulannya pada periode Bulan Januari – Maret 2024. Sebagaimana dijelaskan dalam tabel 1.1 yaitu total sebanyak 15.438 pasien pada bulan Januari, 15.780 pasien pada bulan Februari, dan 17.144 pasien pada bulan Maret. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien dan terdapat jumlah pengunjung yang berjumlah ribuan pada tiap bulannya, oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien. Penggunaan EHOS pada rumah sakit akan mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran yang merupakan awal dari sebuah pelayanan yang ada di rumah sakit. Oleh karena itu, jika EHOS eror atau mengalami *loading lama* akan mengganggu proses pendaftaran yang akan mengakibatkan tertundanya waktu pelayan pasien untuk dilakukan pemeriksaan guna memberikan pelayanan yang optimal dan berdampak pula pada kepuasan pasien di RSUD Ibnu Sina gresik.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada petugas pendaftaran rawat jalan, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses implementasi EHOS, sehingga

mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan aspek *Performance* pada sub variable *respon times*, terdapat kendala pada layanan EHOS yaitu setiap hari kinerja sistem lambat atau *loading* lama ketika aplikasi diakses diatas jam 09.00 WIB menurut penuturan petugas pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan penjelasan staf IT, *loading* lama tersebut dikarenakan trafik jaringan yang padat, pemakaian bandwiche yang berlebihan, server database yang penuh dan adanya *trouble* atau gangguan pada aplikasi BPJS. Akibat keterlambatan sistem, pelayanan pasien terhambat dan waktu tunggu pasien semakin panjang. Pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan SIMRS memiliki standar dimana waktu *respon times* yang baik yaitu sekitar 1-10 detik (Reisita, 2019). Namun, pada kenyataannya ketika terjadi *loading* lama, rata-rata pelayanan pasien mencapai 5-15 menit terhitung pasien mulai dilayani hingga selesai sebagaimana dijelaskan pada lampiran 22.

Salah satu contoh saat EHOS mengalami *loading* lama saat melakukan pendaftaran pasien rawat jalan adalah sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kejadian *Loading* Lama Pada Aplikasi EHOS RSUD Ibnu Sina Gresik

Pada aspek *Information* pada sub variable *accuracy*, terdapat kendala sering terjadinya nomor ganda yaitu satu pasien memiliki nomor rekam medis lebih dari satu sebagaimana dijelaskan pada table berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Data Ganda di RSUD Ibnu Sina Gresik Bulan Januari Sampai dengan Bulan Desember Tahun 2024

No	Bulan	Total Nomor Ganda
1	Januari	18
2	Februari	19
3	Maret	21
	Total	58

Sumber : Data Sekunder RSUD Ibnu Sina Gresik Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.2 didapatkan informasi bahwa jumlah data permasalahan nomor ganda RSUD Ibnu Sina Gresik, terdapat 58 permasalahan nomor ganda pada bulan Januari s.d bulan Maret 2024. Total kejadian nomor ganda paling banyak terjadi di bulan Maret 2024 dan paling sedikit kejadian nomor ganda pada bulan Januari 2024. Beberapa pasien ada yang memiliki dua sampai empat nomor rekam medis, hal ini dikarenakan pasien tidak membawa kartu berobat dan KTP saat datang untuk mendaftar di pendaftaran RS Ibnu Sina Gresik. Akibatnya petugas pendaftaran rawat jalan membuatkan nomor rekam medis baru dan tidak terdapat peringatan (*warning*) pada aplikasi EHOS terkait data ganda, sehingga petugas pendaftaran tidak mengetahui apakah pasien tersebut sudah memiliki nomor rekam medis dan apakah sudah pernah berkunjung sebelumnya. Salah satu contoh nomor ganda yang ditemui pada aplikasi EHOS adalah sebagai berikut.

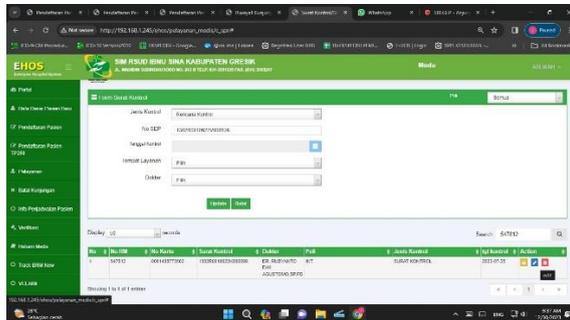
No	No Rm	ID e-KTP	Nama (Alias)	Alamat	Tgl Lahir (Umur)	Kab/Kota	Status	Action
1.	33342		GUSTI AYU SEKAR RARAS AZIDAH ()	DARIMO PERMAI SELATAN 558 SURABAYA		KOTA SURABAYA	1331	[Edit] [Hapus] [Detail]
2.	819680		GUSTI AYU SEKAR RARAS AZIDAH ()	JL DARIMO PERMAI SELATAN 556 KALIKENDAL DUKUH PAKIS SURABAYA		KOTA SURABAYA	1331	[Edit] [Hapus] [Detail]
3.	633422		GUSTI AYU SEKAR RARAS AZIDAH ()	SINO TAMBAJAH SEK 36 SIMO MULYO SIKOMAHARJAL SURABAYA, JAWA TIMUR			1331	[Edit] [Hapus] [Detail]

Gambar 1. 2 Kejadian Nomor Ganda Pada Aplikasi Ehos RSUD Ibnu Sina Gresik

Berdasarkan gambar 1.2, terlihat bahwa terdapat nomor ganda pada nama Gusti Ayu Sekar Ayu Raras Azidah memiliki tiga nomor rekam medis. Gusti terdapat dua nomor ganda pertama memiliki nama, alamat, serta tanggal lahir yang sama, sedangkan nomor ketiga memiliki alamat dan tanggal lahir yang berbeda. Petugas pendaftaran saat akan mendaftarkan pasien membuka menu data dasar untuk mengecek apakah pasien sudah pernah berkunjung sebelumnya dengan cara *search by* nama pasien kemudian mencocokkan identitas lain pasien seperti ID e-KTP, Alamat dan tgl lahir (umur). Setelah ditelusuri ternyata masih terdapat kasus nomor ganda setiap bulannya yang belum teratasi sehingga diperlukan solusi untuk menangani masalah tersebut. Rahardhini dalam (Dinata, 2020) menyatakan bahwa permasalahan yang ditemukan merujuk pada aspek *accuracy* sistem manual dalam pengolahan input data nomor rekam medis masih rawan terjadi duplikasi. Rahardhini dalam (Dinata, 2020) menyatakan bahwa permasalahan yang ditemukan merujuk pada aspek *accuracy* sistem manual dalam pengolahan input data nomor rekam medis masih rawan terjadi duplikasi.

Aspek *Efficiency* analisis terkait kemudahan sistem informasi yang dinilai dari usability dan maintainability dengan tujuan untuk menilai tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem informasi. Sebuah sistem informasi harus mudah digunakan oleh pengguna baik pemula maupun yang sudah handal (Hanif, 2019).

(d)



(e)

Gambar 1.3 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik (a) Data Dasar, (b) Pendaftaran Pasien, (c) Untuk Memanggil Nomor Antrian, (d) Riwayat Kunjungan, (e) Surat Kontrol

Berdasarkan masalah yang terjadi pada EHMOS RSUD Ibnu Sina Gresik pada aspek *performance* seperti *response times* yang kurang maksimal, terdapat kendala banyak ditemukan nomor ganda pasien pada aspek *information*, aspek *control* yang memiliki kendala belum adanya hak akses SIMRS pada RSUD Ibnu Sina Gresik, aspek *efficiency* terdapat kendala seperti pembukaan tab yang tidak efisien, sehingga perlu diadakan evaluasi terhadap penggunaan SIMRS untuk mempercepat pelayanan pendaftaran rawat jalan selain itu agar pihak manajemen rumah sakit dapat mengetahui pelaksanaan dan hambatan EHMOS yang sedang berjalan serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perkembangan EHMOS di tahun berikutnya. Metode yang tepat untuk dilakukannya evaluasi pada RSUD Ibnu Sina Gresik yaitu metode PIECES. Metode PIECES digunakan sebagai analisis sistem secara detail yang memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan metode lainnya karena PIECES tersebut mengukur enam aspek yang terdiri dari *Performance*, *Information/Data*, *Economic*, *Control/ Security*, *Efficiency*, *Service* (Wahyuni, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut serta belum adanya evaluasi yang dilakukan pihak RSUD Ibnu Sina Gresik terkait penggunaan SIMRS, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode PIECES di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan metode PIECES di RSUD Ibnu Sina Gresik?”.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan pada penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu tujuan umum, dan tujuan khusus sebagai berikut.

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode PIECES di pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Performance* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- b. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Information* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- c. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Economic* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- d. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Control* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- e. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Efficiency* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- f. Menganalisis SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek *Service* di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- g. Merumuskan rekomendasi perbaikan SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan *Brainstorming* di RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Bagi Institusi Rumah Sakit

- a. Diperoleh suatu hasil evaluasi tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik.
- b. Diperoleh masukan dan saran untuk proses pengembangan tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Ibnu Sina Gresik.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan dan Mahasiswa

- a. Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian serupa dan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan bahan referensi pendidikan yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)